



7050 South Union Park Center, Suite 200
Midvale, UT 84047

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
PERMIT NO. 646
ORANGE, CA

Part# 2125Rev0608



¿Preguntas acerca de su salud?

¡Llame a la línea de Consejos de Enfermeras!

1-866-648-3537 Español

1-888-275-8750 Ingles

ABIERTO 24 HORAS

¡La salud de su familia es nuestra prioridad!

Personas con impedimento de audición llame al

TTY/866-833-4703. Español

TTY/866-735-2929. Ingles

Plan de Molina Medicare

Molina Healthcare ahora esta ofreciendo a nuestros miembros servicios de Medicare. Llámenos ahora para más información en donde son ofrecidos y para ver si califica.



1-866-403-8293
www.MolinaMedicare.com



¡Queremos Ofrecerle Buena Atención!



Molina Healthcare trabaja con sus médicos y hospitales para brindarle una buena atención médica. Tomamos decisiones sobre su atención basándonos en lo que usted necesita. Además, vemos sus beneficios. No damos recompensa a los médicos por negarle atención. Tampoco recompensamos al personal ni a otras personas por negarle atención o darle menos atención. No pagamos dinero adicional a los médicos ni a los miembros de su personal por negarle pruebas o tratamientos que usted necesita para mejorar su salud o mantenerse sano.

Puede llamar a nuestro equipo de Servicios a miembros si tiene alguna preocupación sobre su atención médica. Nuestro personal está disponible para atender su llamada de lunes a viernes (excepto los días feriados) entre 8 a.m. y 5 p.m. Pueden responder sus preguntas sobre cómo elegir las opciones de su atención médica. Simple-mente llame al teléfono gratuito 1-888-483-0760 para Servicios a miembros. Este número está en su tarjeta de identificación. Si llama después de las 5 p.m. o durante el fin de semana, por favor deje un mensaje y su número de teléfono.

El personal de Gestión de utilización le devolverá la llamada durante el siguiente día laboral.

Un vistazo a lo nuevo

Nosotros vemos también los servicios nuevos. Y vemos las nuevas opciones de beneficios que tiene ahora. Revisamos estudios nuevos para ver si hay servicios que deben agregarse a su paquete de beneficios. Molina Healthcare revisa el tipo de servicios indicados a continuación por lo menos una vez al año:

- Servicios médicos
- Medicinas
- Servicios de salud mental
- Equipos

En Esta Edición

¡Ofreciendole Buena Atención!	pg 1
Programa de Calidad de Molina	pg 2
HEDIS y CAHPS Resultados del Desempeño de Calidad	pg 3
Nuevo Directorio en Línea	pg 4
Al Día Con las Vacunas	pg 4
La Protección de Su Privacidad	pg 5
Línea de Consejos de Enfermeras	pg 4
Plan de Molina Medicare	pg 4

Visite la Página Web de Molina Healthcare

Visite la página web de Molina Healthcare en www.molinahealthcare.com. Usted puede utilizar la Internet gratis en la mayoría de las bibliotecas públicas. Haga "clic" en el botón de miembro y arrastre el ratón hasta su estado. En nuestra página web puede obtener información sobre:

- Médicos y hospitales contratados por Molina Healthcare
- Sus beneficios, incluyendo copagos y otros cargos (si corresponden)
- Qué hacer si recibe una cuenta o reclamo
- Preguntas de uso frecuente (FAQ, por sus siglas en inglés)
- Formulario de medicamentos (medicinas aprobadas que los médicos pueden recetar)
- Cómo contactar a una enfermera para ayudarle con su cuidado de salud
- Cómo obtener atención primaria, hospital, especialistas y servicios de emergencia
- Cómo obtener atención después de las horas de oficina
- Pautas preventivas de la salud y calendario de vacunas
- Sus derechos y responsabilidades, y la privacidad de su información
- Restricciones en los beneficios, y cómo obtener asistencia fuera del área de servicio de Molina Healthcare
- Programas de Mejoramiento de Calidad, Educación sobre la salud y
- Control de Enfermedades
- Cómo expresar una queja o apelar una decisión médica
- Cómo decidimos acerca del uso de la nueva tecnología

Puede pedir copias impresas de cualquier información incluida en el sitio web llamando al 1-888-483-0760. Su folleto para miembros es también una buena fuente. Puede encontrarlo en nuestro sitio web.

La Salud y la Familia es realizado por Molina Healthcare, Inc.

Todos los derechos reservados. Toda la información ha sido escrita y revisada por médicos, enfermeras, educadores de la salud y dietistas registrados. Todo el material en esta publicación es sólo para información. Esto no reemplaza el consejo de su médico.

Molina Healthcare no discrimina al proporcionar atención médica por motivos de trastornos preexistentes de la salud, raza, color, religión, edad, nacionalidad de origen, discapacidad ni sexo.

Programa de Calidad de Molina



Su salud es importante para nosotros. Por esa razón a veces le enviamos encuestas. Una de esas encuestas se llama CAHPS. La sigla en inglés CAHPS significa Encuesta de Evaluación del Consumidor de los Planes de Salud. Esta encuesta contiene preguntas sobre su atención médica. Le preguntará sobre la atención que usted o su hijo reciben de Molina Healthcare. HEDIS nos ayuda a mejorar la atención también. La sigla en inglés HEDIS significa Conjunto de Información y Datos de la Efectividad de la Atención Médica. Estos puntajes nos dicen cuántos de nuestros miembros realmente reciben los servicios necesarios. Hay puntajes para las vacunas, los exámenes del niño sano, los exámenes de Papanicolaou y las mamografías, el cuidado de la diabetes y la atención prenatal y de posparto. Estos puntajes le ayudan a comparar un plan de salud con otro. Cada año, Molina Healthcare establece objetivos para mejorar nuestros servicios. Y esto se llama plan de Mejora de la Calidad (QI, por sus siglas en inglés). Nuestro objetivo es ayudarle a que pueda cuidarse mejor a sí mismo y a su familia. Es posible que le enviemos algunas preguntas acerca de cómo nos estamos desempeñando y lo que es

importante para usted. Como parte del plan de Mejora de la Calidad (QI), Molina Healthcare le ayuda a cuidar su salud y a recibir el mejor servicio posible. Algunos de los métodos que usamos son:

- Recordatorios para los exámenes del niño sano e inmunizaciones
- Educación para el asma y la diabetes
- Educación para la atención prenatal y los exámenes de posparto
- Recordatorios para hacerse los exámenes de Papanicolaou y las mamografías
- Mejor procesamiento de las quejas de los miembros
- Ayuda para encontrar el sitio Web de Molina Healthcare
- Información sobre los servicios especiales para los miembros

Para más información o para solicitar una copia de nuestro plan de Mejora de la Calidad (QI), llame al Departamento de Servicios a los Miembros al **1-800-483-0760**.

Acerca de Nuestros Miembros: La Protección de Su Privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. La confidencialidad es un tema muy serio para nosotros. Molina desea comunicarle cómo utiliza o comparte su información sobre la salud.

Información protegida sobre la salud

La sigla **PHI** en inglés significa: **Información Protegida sobre la Salud**. La información protegida sobre la salud (PHI) es la información de salud que incluye su nombre, número de miembro u otras cosas que pueden usarse para identificarle a usted y que Molina Healthcare usa o comparte.

¿Por qué Molina Healthcare utiliza o comparte la información protegida sobre la salud (PHI) de nuestros miembros?

- Para proporcionar su tratamiento
- Para pagar su atención médica
- Para revisar la calidad de la atención que recibe
- Para informarle sobre las opciones para la atención médica para administrar nuestro plan de salud.
- Para usar o compartir la información protegida sobre la salud (PHI) para otros propósitos según lo exija o permita la ley

¿En qué circunstancias Molina Healthcare necesita su autorización por escrito (aprobación) para utilizar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare necesita su autorización por escrito para usar o compartir su información protegida sobre la salud (PHI) para cualquier propósito no enumerado anteriormente.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

- Ver su información protegida sobre la salud (PHI)
- Recibir una copia de su información protegida sobre la salud (PHI) o realizar cambios en ella.
- Solicitarnos que no utilicemos o compartamos su información protegida sobre la salud (PHI) en determinadas circunstancias
- Obtener una lista de las personas o lugares a los que hemos brindado su información protegida sobre la salud (PHI)

¿Cómo protege Molina Healthcare su información protegida sobre la salud (PHI)?

Molina Healthcare protege de muchos modos su

información protegida sobre la salud (PHI) en nuestro plan de salud. Esto incluye información protegida sobre la salud (PHI) escrita, oral o almacenada en una computadora. Debajo hay algunas formas en las que Molina Healthcare protege su información protegida sobre la salud (PHI):

- Molina Healthcare tiene políticas y reglas para proteger su información protegida sobre la salud (PHI).
- Sólo el personal de Molina Healthcare que necesita conocer la información protegida sobre la salud (PHI) puede usar y compartir la información protegida sobre la salud (PHI).
- El personal de Molina Healthcare está capacitado sobre cómo proteger y almacenar con seguridad la información protegida sobre la salud (PHI).
- El personal de Molina Healthcare debe dar su consentimiento por escrito de que seguirá las reglas y políticas que protegen y aseguran la información protegida sobre la salud (PHI).
- Molina Healthcare asegura la PHI de sus computadoras. La información protegida sobre la salud (PHI) de nuestras computadoras se mantiene de modo confidencial usando protectores de piratería (firewalls) y contraseñas.

¿Qué puede hacer en caso de considerar que sus derechos de privacidad no han sido protegidos?

- Llame o diríjase a Molina Healthcare y presente una queja.
- Presente una queja en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (Department of Health and Human Services).

Éste es sólo un resumen. Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad tiene más información sobre cómo usamos y compartimos la información protegida sobre la salud (PHI) de nuestros miembros. Nuestro Aviso sobre la Privacidad está en nuestro sitio Web www.molinahealthcare.com. También puede obtener una copia de nuestro Aviso sobre las Prácticas de Privacidad si llama a nuestro Departamento de Servicios a los Miembros al 1-888-483-0760. Si usted tiene un impedimento auditivo, llame a nuestra línea TTY exclusiva al 1-800-346-4128.

HEDIS y CAHPS 2008

Resultados del Desempeño de Calidad

El objetivo de Molina Healthcare es ser mejor que el 75% de los otros planes de salud de Medicaid y Medicare del país. Para nuestra línea de productos Medicaid, cumplimos nuestro objetivo en estas áreas:

- Inmunizaciones de la infancia
- Exámenes apropiados para la faringitis
- Tratamientos del aparato respiratorio superior
- Exámenes de detección del cáncer del cuello uterino
- Atención prenatal
- Atención de posparto
- Frecuencia de la atención prenatal
- Control de la presión arterial alta
- Atención para diabéticos: Exámenes de HbA1C
- Atención para diabéticos: LDL-C Prueba
- Atención para diabéticos: Buen Control
- Medicamentos apropiados para el asma
- Control del colesterol
- Asesoramiento para dejar de fumar
- Calificación del médico/enfermero personal
- Calificación del especialista visitado con mayor frecuencia
- Recepción rápida de la atención
- La comunicación de los médicos
- Servicio al miembro
- Llamadas Contestadas
- Poca cantidad de llamadas abandonadas

Para nuestra línea de productos Medicare, cumplimos nuestro objetivo en las áreas siguientes:

- Control de la presión arterial alta
- Atención para diabéticos: Control de la presión arterial (<130/80)
- Atención para diabéticos: Control de la presión arterial (<140/90)
- Compromiso de Alcohol y otras Drogas dependencia de tratamiento
- Llamadas Contestadas
- Poca cantidad de llamadas abandonadas

Para solicitar una copia del plan de calidad y de las pautas actualizadas sobre salud preventiva, **por favor llame al 1-888-483-0760, extensión 170439.**



Nuevo Directorio en Línea de Médicos y Hospitales



Molina Healthcare Utah tiene un nuevo directorio de médicos y hospitales en los que se puede buscar información. Usted puede acceder al directorio del sitio Web de Molina Healthcare en www.molinahealthcare.com. Cuando entre al sitio, haga clic en “Find a Provider” (Buscar un proveedor). El directorio le ayuda a buscar médicos y hospitales que están cerca del lugar donde usted vive. El directorio también indica si los médicos son hombres o mujeres y los idiomas que hablan. Usted podrá saber qué médicos cuentan con certificación del consejo médico y si aceptan pacientes nuevos. También puede obtener información sobre los grupos médicos y hospitales en los que los médicos trabajan. El directorio también tiene información sobre los hospitales que están acreditados. Usted puede acceder a Internet gratuitamente en la biblioteca de su zona. Si usted desea una copia escrita de algún tipo de información publicada en el sitio Web de Molina Healthcare, por favor, llame a los Servicios a los Miembros al **1-888-483-0760**.

Al Día Con las Vacunas

VACUNAS PARA LOS NIÑOS

Las vacunas contra la gripe deben aplicarse todos los años. La gripe es causada por un germen diferente cada año. En 2009 los niños de 6 meses hasta 18 años de edad deben recibir la vacuna anual contra la gripe. Esto es nuevo. Anteriormente se recomendaba que los niños de 6 meses a 59 meses (5 años) debían recibir la vacuna. Si tiene alguna pregunta sobre ésta o alguna otra vacuna, por favor, hable con el médico de su hijo.

NUEVO CONTROL DEL NIÑO SALUDABLE

¿Sabía usted que ahora se recomienda un nuevo control del niño saludable? ¡Así es! Su hijo debería recibir un control a los 30 meses (2½ años). Éste es uno de los nuevos agregados al cronograma del control del niño saludable que sigue su médico. Hay otras cosas nuevas, que son medidas adicionales para controlar en el desarrollo de su hijo. Llame hoy al consultorio de su médico para programar el control de los 30 meses.